お客さまの声から生まれた改善事例

お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を活かした主な改善事例をご紹介します。

ダーメンコルセットに関するご意見、ご要望がありました

＊ダーメンのベルトが1カ月ぐらいで
ほつれてくる。

＊マジックベルト同士がひっついてしまい、
使いづらい

＊冬期はマジックベルト（オス）に
セーターの毛が付いて困る

＊マジックベルト（オス）で指が痛くなる　等

ベルトの材料をナイロン製からポリエステル製に変更予定。より柔らかく、強度も同等以上の材質になります。

服に引っつくという課題については、ずれて装着されている場合もあり、素材の性質上も改善が難しい面があります。上にカバー等をする、（体型の変化や着衣の暑さ等に対応しにくい面はありますが）マジックを使用しないタイプに変更する等の対応が可能です。

義肢装具はリサイクルできないの？というお問い合わせについて

特に治療用装具は「高価な製品なのに使用期間が短期間であり、もったいない」ので装具をリサイクルすることはできないか。という問い合わせをよくいただきます。

当社では装具のリサイクル対応を行っていない旨を川村義肢ホームページの「よくある質問」に掲載しました。

お体に直接触れるために感染症の危険性があること、個人に合わせたオーダーメイドの製品については他の方に合わないことが多いことなどから再利用に馴染まないためという理由を合わせて記載しています。

寒い時期の装具使用についてお客さまへのご注意

硬性の体幹装具を納品したお客さまより、起床後や入浴後など、しばらく外しておいた装具を着けるときに装具が冷たくなっているのでびっくりする、寒くて我慢している、というご意見をいただきました。

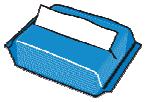
タオルを巻く、厚めの暖かい下着の着用を勧める、温かい部屋で暖めるなど、納品時に営業マンよりご注意を一言添えるよう、事例報告と周知を行いました。

また、川村義肢ホームページに冬期の装具使用について、温熱カイロの注意の件も含めご案内をアップしました。

足底板の採型時をもっと快適にしていただくために

足底板製作のため「トリッシャム採型」時に足が汚れた。粉を拭き取れるウェットティッシュのようなものを準備していただけたらよかった、とのご意見をいただきました。

ノンアルコール滅菌ウェットティッシュを営業担当者が常時持ち出せる体制を整えました。営業部全体で事例共有して、お客さまに快適に採型していただけるようにしていきます。



病院接客時の荷物置き場のこと

「病院のリハビリ室の隅っこで装具の採寸や調整をしましたが、足をケガした者にとっては手荷物置き場などが無く、とても狭いスペースが不便に感じました」とのお声がありました。

当社がスペースをお借りしている接客場所の環境は得意先により様々で、自社だけでの改善は難しい課題です。しかし、最低限の配慮ができるよう営業担当者が病院側と共に見直しを進める必要性を、事例報告を通じて周知していきます。

なお、当該事例が発生した病院では①折りたたみボックスを持参しお客さまの荷物入れに活用②社員の荷物を特定場所に集めスペースと見た目を確保する、この2点を対策として講じます。

装具にもっとデザイン性を！

ダーメンを製作されたお客さまより「骨折安静中も楽しい気分でいられるように、黒地に花柄を選びました。みんなに見せています。もっと柄や色があると、骨折中の気分も少しは明るくなると思います。ファッション性を持たせた感覚で楽しく！」というご意見をいただきました。

補装具はお客さまの状況により色、デザイン等を目立たせる／目立たせないの要望が分かれますが、デザインオプション等の付加価値を用意して選んでいただけるようにすることは満足度向上につながります。

まずは製造部で色柄見本を整備して、営業現場でお客さまへ選択肢を提示できるようにしていきます。

各種保険手続きをＨＰに掲載

医師より治療上処方された義肢装具の費用について、川村義肢へ支払った後に、保険へ申請が必要になるが、保険種別により手続き方法が異なり、わかりにくい。

お客さまへの各種保険手続きご案内用紙を統一書式で作成しました。

ご案内書式のPDFデータを、川村義肢ホームページにも掲載し、お客さまがダウンロードして参照できるようにしました。

ダーメンコルセットのフィッティングについて

「胸につかえるので短くしてほしい」
「座ったときに腿に当たる」
といったダーメンのフィッティングに関するご意見が多くあります。

これまでも取説に装着手順や「こんなときは」の記載を増やすなどしてご案内を少しずつ充実させてきましたが、納品時に一言、説明を添えることも大切です。また、お客さまの自宅での生活環境、仕事や趣味などをあらかじめ聞き出して設計に反映することができれば、より良い商品を提供できます。

営業部で事例紹介として報告し、周知徹底しました。

川村義肢ホームページの情報を充実させてほしい

★『義肢、装具のお手入れ方法』を『よくある質問』ページに掲載。

★資料請求ページに、資料タイトルに加えて制作、改訂年月、資料説明文などを追記。

★『頭部保護帽取扱注意書』『軟性コルセット取扱説明書』PDFを追加。

★制度のご案内も生活サポートカタログの内容に合わせて変更予定。

お客さまにより活用していただけるホームページを目指して改善を進めています。

装具の色を選びたかった…

ニーグリップクロスベルトを納品したお客さまからのご意見。『納品後に他の人が黒色の同製品を使用しているのを見て黒色があるのを知った。色が選べるなら一言教えてほしかった』

過去にも色を選びたかったという意見は特に女性の方に多く、今回の方も仕事で黒いタイツを履かれているので黒が希望であったとのことです。

色のご案内を徹底していきます！

サポーターに限らず、製作時に、カラーが一色しかなく選択の余地が無ければその旨を、色が選べるのであればそのように一言お客さまにお伝えすることを徹底します。

ジュエット装具のボンド臭について

ジュエット装具のお客さまより、
1週間あまりボンド？のにおいがして
頭が痛くなった、とのご意見がありました。

材料を変更していきます！

有機溶剤を使用しない材料に変更します。

現使用材料の在庫がなくなり次第
切替えていく予定です。

振り込み分領収書手配に関するご案内について

振り込んだらすぐに装具代金の領収書を送ると言われたのになかなか来なかった。

その後電話で問い合わせたら入金の確認には1週間から10日ほどかかりますと言われた。

委託品などを中心に病院スタッフに支払いに関する説明をお願いするケースは多く「意見書や領収書が届かない」という問合せも件数の多い内容です。ちょっとした行き違いでお客さまの不安やお叱りにつながらないように、営業担当者は病院スタッフとのコミュニケーションをはかるように周知しました。

補聴器堺店のご来店予約について

補聴器堺店のお客さまより「先着順に受付するなら、予約はあまり必要ないのでは？予約するのであればやはりそのような対応をしてほしい」とのご意見を頂きました。

完全予約制ではないため、急な当日のご来店が重なると、結果的に事前にご来店時間の目安をお伺いしていたお客さまにお待ちいただくこともあるようです。

現在、一気に予約制に移行できないので、店頭に予約制への移行について掲示し、お客さまへ浸透させています。追って体制が整い次第、完全移行するご案内を行い、お客さまに安心してご利用いただける新しい店舗のあり方をご提案します。

東京本社の休日電話対応について

関東方面のお客さまより、土曜日時間外に電話して週明けに連絡がほしい旨をメッセージ残したが結局電話がかかってこなかったというご指摘を頂きました。

留守番電話メッセージの連絡もれがあるなど、休日の電話対応時のトラブルの再発防止のため、対応方法を改善し、確実に実施するようにしました。

遠方のお客さまより。通信販売に関して

遠方のお客さまより「近くに営業所がないため、通販でも注文できる方法はありませんか」とのお問い合わせをいただきます。

生活サポートカタログ、名刺のQRコードのご案内をして、WEBショップのPRを営業部で積極的に行うよう周知徹底しました。

紙オムツの梱包について

エイドセンター大阪のお客さまより、紙オムツ配送の際「巨大な箱に詰めて送らないでほしい」
とご意見を頂戴しました。

過去に小分けにしすぎているので、1つの箱にまとめて送ってほしいというご意見があり、委託会社側に申し入れていましたが、今回は逆にまとめすぎてしまった状況でした。

委託会社へ適切な箱のサイズについて再度の調整を申し入れました。

今後も連携をとりながら、ちょっとした想像力の不足で生じてしまうお客さまの潜在的な不満足の芽を早い段階で摘んでいきます。

アンケートはがきのデザインについて

「アンケートはがきに義足等のイラストを入れないでほしい」という意見をいただきました。

アンケートの対象となるご購入商品が伝わりやすいよう、製品カテゴリ別にイメージイラストを添えていましたが、今回のご意見を踏まえてより良いアンケート書面のデザインを検討。

直接的に製品を連想させない、本社社屋外観に順次切り替えを実施しました。（右図）

安全にお風呂に入りたい！

フレームコルセットのお客さまより「格安でお風呂につかれるコルセットがあると良いのだが・・・。同じ装具を装着されている他の方も、病院では寝た状態で入浴できるが自宅ではそのようなことができないので、装具無しでは非常に不安と言っていた。」とのご意見を頂きました。

義手、膝装具、足底装具、シューホン装具等様々な製品において入浴時でも使用したいというご要望があります。

入浴用が用意できる装具や入浴関係の補助具など、今できることを、営業マンからお客さまにお伝えするよう徹底します。